

# Jaarverslag 2012

de druglijn

# Inhoudstafel


Waar komen de cijfers vandaan? ........................................2

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?........................3
- Aantal beantwoorde vragen.......................................3
- Evolutie aantal beantwoorde vragen ..........................3
- Totaal aantal contacten..............................................4
- Totale duur van beantwoording..................................4

Chatten met de DrugLijn: pilootproject 2012 .......................5
- Aantal chats...............................................................5
- Chatters.....................................................................5
- Producen ...................................................................5
- Evaluatie....................................................................5

Wie contacteert De DrugLijn ................................................6
- Leeftijd.......................................................................6
- Doelgroep ..................................................................6

Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?.......................7

Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd? ........10

Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?............... 11

Website blijft pieken........................................................... 12

Tevreden mailers ............................................................... 12

Aanbod aan online tests en zelfhulp blijft groeien ............. 13

Opmerkelijk in 2012........................................................... 14





# Waar komen de cijfers vandaan?

Wie jaarlijks duizenden vragen beantwoordt, mag niet met de natte vinger te werk gaan. Daarom volgt De DrugLijn zo accuraat mogelijk op over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, wie de mensen zijn die een beroep doen op de lijn en met welke vragen die bellers en mailers zitten. De beantwoorders registreren na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat nooit persoonsgegevens op.

De geregistreerde informatie wordt jaarlijks verwerkt en geanalyseerd. De resultaten daarvan kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.

De meest markante cijfers uit 2012 vind je terug in dit jaarverslag. Ze geven een uniek beeld van welke vragen er in Vlaanderen over drank, drugs, pillen en gokken leven.

# Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

**De DrugLijn is veel meer dan een telefoonlijn. Je kon al sinds 2003 mailcontact met de lijn nemen. In 2011 kwam daar de mogelijkheid bij om een gesprek te voeren via Skype. En na lang wachten ging in oktober 2012 eindelijk de chatservice van De DrugLijn van start.**
**Zo kan al wie een vraag heeft over drank, drugs, pillen of gokken voortaan kiezen uit vier contactmogelijkheden.**

## Aantal beantwoorde vragen

Via die vier kanalen zorgde De DrugLijn in 2012 voor 6.561 antwoorden op maat. Uiteraard waren er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende kanalen gebruikt werden.

| 2012 | Aantal vragen |
|---|---|
| Telefoongesprek | 3.323 |
| E-mailvraag | 3.100 |
| Chatcontact | 87 |
| Skype-gesprek | 51 |
| **Totaal** | **6.561** |

Tabel 1: Aantal beantwoorde vragen

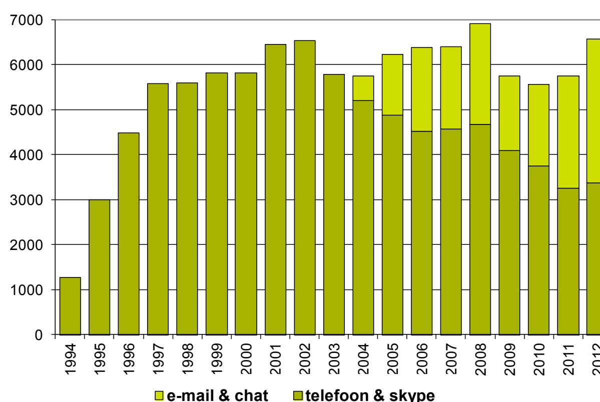
Anno 2012 werd naar De DrugLijn vooral gebeld en gemaild. Het aantal Skypegesprekken bleef beperkt. Toch blijft Skypen een mooi en gratis alternatief voor een klassiek telefoongesprek. Omdat de chatservice pas halfweg oktober 2012 gelanceerd werd, was het aantal chatcontacten vooralsnog klein.

De chatcontacten worden in dit jaarverslag enkel meegerekend in de totalen. In Grafiek 1 zijn ze omwille van het lage aantal toegevoegd aan de e-mailvragen. Verderop in dit verslag en in de percentages over wie met welk soort vragen bij De DrugLijn aanklopt, zijn de chatcontacten niet meegerekend. Op pagina 5 wordt wel een aparte rubriek gewijd aan de eerste resultaten van de chatservice.

## Evolutie aantal beantwoorde vragen

Het aantal vragen maakt sinds de start van de DrugLijn in 1994 een hele evolutie door.
Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt, spelen een rol.

2012 was een erg druk jaar. Op 2008 na, beantwoordde De DrugLijn nooit zoveel vragen.




Grafiek 1: evolutie aantal beantwoorde vragen sinds de oprichting van De DrugLijn

Het aantal telefoongesprekken neemt al tien jaar af. In 2012 lijkt aan die daling een einde te zijn gekomen. Tegelijk steeg met de jaren het aantal e-mailvragen. Grafiek 1 toont dat die stijging zich in 2012 sterk doorzette. Tabel 2 gaat verder in detail en plakt cijfers op de evolutie van de belangrijkste kanalen (enerzijds gesprekken via telefoon en Skype en anderzijds e-mailvragen).

| | Aantal | Procentueel |
|---|---|---|
| Toename aantal e-mails | + 609 | + 24% |
| Toename aantal gesprekken (telefoon & skype) | + 118 | + 4% |
| **Toename totaal aantal contacten (incl. chatcontacten)** | **+ 814** | **+ 14%** |

Tabel 2: Evolutie aantal beantwoorde vragen tegenover 2011

Sinds 2010 steeg het aantal e-mailvragen opmerkelijk: van 1.803 in 2010 naar 3.100 in 2012. Dat is een toename met 72%.

**De evolutie in de contactname met De DrugLijn, maakt dat bijna de helft (49%) van de vragen in 2012 online werd gesteld (via mail, chat en Skype). In 2010 bedroeg dat nog 33%.**

# Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

## Totaal aantal contacten

- De DrugLijn is niet 24 uur per dag bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort automatische info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. In 2012 bedroeg dit aantal oproepen 2.043.

- Sommige oproepen binnen de openingsuren leiden niet tot een ernstig of volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers die onmiddellijk inhaken of stil blijven. De DrugLijn noemt dit 'uitvalgesprekken'. In 2012 waren dat er 428.

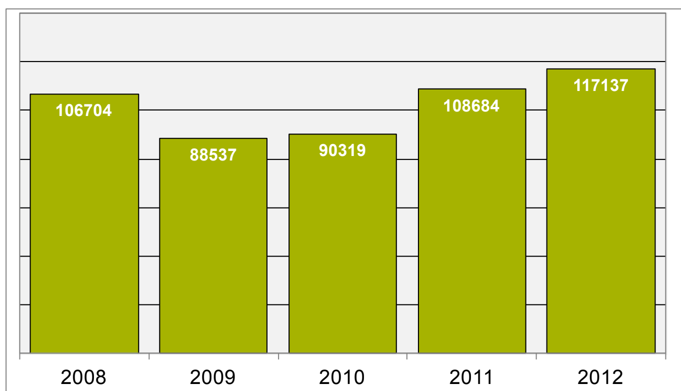
Als deze aantallen samengeteld worden met de 6.561 vragen die effectief beantwoord werden, blijkt dat De DrugLijn in 2012 meer dan negenduizend keer gecontacteerd werd.

## Totale duur van beantwoording

De DrugLijn registreert bij elke contact hoeveel tijd het vergde om de vragen te beantwoorden.
Het antwoord op een aantal vragen via e-mail of in een chat-gesprek uittypen vergt uiteraard meer tijd dan diezelfde vragen telefonisch beantwoorden. Een telefoongesprek duurde in 2012 gemiddeld 13 minuten en 22 seconden. Een e-mail beantwoorden vergde 22 minuten en 40 seconden. Een chatgesprek duurde gemiddelde 23 seconden minder lang.

In totaal werd 117.137 minuten besteed aan alle telefoon- en Skypegesprekken, e-mails en chatcontacten. Dat is een stijging met 8%. Vooral de impact van het groeiend aantal e-mails speelt daarin een grote rol in: vergeleken met 2010 bedraagt de toename zelfs 30%.

**De totale beantwoordduur was nooit hoger. Het bewijst dat, naarmate het online succes toeneemt, ook de uitdaging groter wordt om over voldoende beantwoordcapaciteit binnen De DrugLijn te voorzien.**




Grafiek 2: Evolutie totale beantwoordduur (in minuten)

### Wie beantwoordt de vragen?

Elke vraag wordt op maat beantwoord. Er wordt niet gewerkt met computerstemmen, keuzemenu's of standaard-antwoorden. Ook al verloopt de beantwoording anoniem, De DrugLijn zweert bij een persoonlijke service en een contact van mens tot mens. Zowel aan de telefoon als online.

De beantwoording gebeurt door een groep geëngageerde vrijwilligers en een team van stafmedewerkers. Elk teamlid (zowel vaste krachten als vrijwilligers) krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna spijkeren ze hun kennis voortdurend bij via vormingsavonden.

Zelf interesse in vrijwilligerswerk? Neem gerust contact op!

# Chatten met de DrugLijn: pilootproject 2012

'Eindelijk!', dat was het overheersende gevoel bij de DrugLijnmedewerkers toen de chatservice online ging. Het team was al jaren vragende partij om met dit medium aan de slag te gaan, maar lange tijd ontbrak het aan middelen daarvoor. In april ging dan uiteindelijk een pilootproject van start om de chatservice in de startblokken te krijgen. In een eerste voorbereidingsperiode werd alles technisch en organisatorisch voorbereid en werd het team bijgeschoold qua vaardigheden om helpende gesprekken via chat te voeren. Op 15 oktober 2012 was het dan zover: de chatservice ging om vijftien uur online. Amper zes minuten later liep het eerste gesprek binnen.

## Aantal chats

Van 15 oktober tot eind 2012 werden 87 chatgesprekken gevoerd. De chatservice ging bewust zonder veel bekendmaking online om zo het aantal chatcontacten in de opstartfase beheersbaar te houden. In de praktijk bleek dat de chatservice inderdaad ook zonder expliciete promotie ontdekt werd: het aantal chatcontacten steeg van 17 in de tweede helft van oktober naar 29 in november en 41 in december.

## Chatters

Onderzoek naar chathulp leert dat chatters door het grotere gevoel van anonimiteit sneller to the point komen en makkelijker taboe-onderwerpen aansnijden. Dat werd in de praktijk bevestigd door het hoge percentage (ex-)gebruikers; een doelgroep voor wie de drempel voor contact een realiteit is. Ze waren echter goed voor 40% van alle chats, wat een stuk hoger is vergeleken met e-mail (33%) of telefoon (29%). Net als bij e-mailcontact lopen ouders voorlopig niet warm voor het chatten. Ze vormden slechts 9% van de chatters, terwijl andere gerelateerden (partners, broers, zussen, familieleden en kinderen van gebruikende ouders) samen goed waren voor 24% van de chatters.

Met de chatservice wil De DrugLijn opnieuw aansluiting vinden bij de jongste leeftijdsgroepen. Dat blijkt te lukken: 19% van de chatters was jonger dan vijftien jaar, 23% was tussen vijftien en twintig jaar oud en nog eens 19% was tussen twintig en vijfentwintig jaar oud. Ook de geslachtverhouding is interessant. Mannen blijken via chat (47%) immers beter vertegenwoordigd dan bij e-mailvragen (41%) of aan de telefoon (39%).

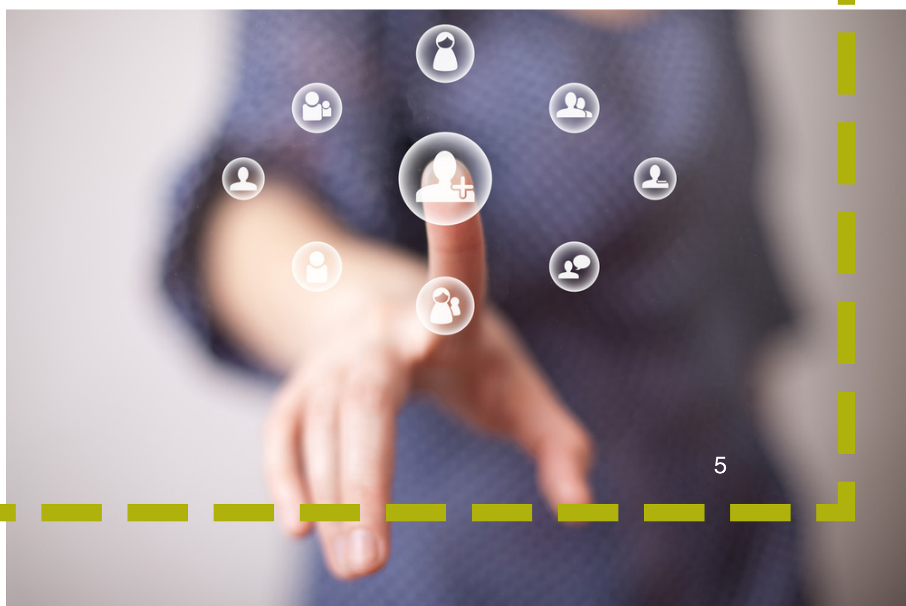
**Samengevat lijken deze eerste cijfers erop te wijzen dat de chatservice behoorlijk wat potentieel heeft. De testfase toont aan dat jonge mannelijke gebruikers, een niet onbelangrijke doelgroep, via chat gemakkelijker te bereiken zijn.**

## Producten

In 88% ofwel 69 van alle chats werden een of meerdere drugs effectief benoemd. Om welke drugs het daarbij ging en in welke mate die aan bod kwamen, is vrij vergelijkbaar met de cijfers van de telefoonlijn en de e-mailservice. Cannabis is eveneens de meest besproken drug en kwam in 39% van de 69 chatcontacten ter sprake. Alcohol en cocaïne kwamen op de tweede en derde plaats met telkens 17%. Voor alcohol is dat percentage lager dan aan de telefoon of in e-mails, maar dat zal waarschijnlijk te verklaren zijn door de jonge leeftijd van de chatters. Ook XTC kwam meermaals aan bod (12%). Andere drugs kwamen slechts een tot twee keer ter sprake.

## Evaluatie

Het kan omslachtig lijken om typend te communiceren over soms heel gevoelige of complexe onderwerpen. Door hun jarenlange ervaring met e-mailbeantwoording ervaart het DrugLijnteam dit niet echt als een belemmering. De snelheid van het medium en de grotere anonimiteit lijken voldoende te compenseren. Maar zowel de eerste indrukken als de concrete cijfers blijven voorlopig beperkt. Na afloop van het pilootproject in 2013 zal een evaluatie leren hoe De DrugLijn de chatservice verder kan optimaliseren. In afwachting daarvan is de voorlopige balans alvast positief.



# Wie contacteert De DrugLijn?

**Of men nu gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener, preventiewerker of kind van een gebruikende ouder is, De DrugLijn is er voor iedereen. Dat blijkt elk jaar opnieuw uit de cijfers.**

Meer vrouwen (60%) dan mannen (40%) contacteren De DrugLijn. Toch ligt het aantal mannen een paar procent hoger dan tien jaar terug. Mannen maken iets meer gebruik van online contact, maar de geslachtsverhouding hangt ook sterk samen met de doelgroep waartoe de beller of mailer behoort. (Ex-)gebruikers zijn bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners die contact nemen, meestal vrouwen zijn.

## Leeftijd

Ook in 2012 was het een constante: de telefoonlijn spreekt een ouder publiek aan en online contact valt beter in de smaak bij jongere mensen.

Jongeren onder de vijftien nemen niet zo vaak contact met De DrugLijn. Doen ze dat toch, dan gebeurt dat vooral via e-mail. Uit tabel 3 blijkt dat tot de leeftijd van dertig jaar de percentages bij de mailers telkens hoger liggen dan bij bellers. 57% van alle mailers is jonger dan dertig.
Boven die leeftijd kantelt de verhouding in het voordeel van de bellers. Het percentage mailers ouder dan dertig neemt met de jaren wel toe, maar toch blijft bij veertigers en vijftigers de nood aan een gesprek veel groter dan de voldoening van een online contact. Dat blijkt ook uit het feit dat veertigers en vijftigers samen bijna de helft (46%) van alle bellers vertegenwoordigen.

De DrugLijn dreigde in de voorbije jaren de voeling te verliezen met de jongste leeftijdsgroepen. Het is dan ook bemoedigend om vast te stellen dat het percentage contacten met mensen jonger dan twintig toenam van 13% in 2011 tot 16% in 2012. Hopelijk helpt de chatservice om dat percentage in de volgende jaren verder op te krikken.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype of via e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool ✆ bevat de cijfers van de telefoongesprekken. In de kolom met ✉ staan de cijfers die op de e-mailvragen slaan. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van beide.

| Leeftijd | ✉ | ✆ | totaal |
|---|---|---|---|
| tot 15 jaar | 4% | 0% | **3%** |
| 15-19 j | 20% | 5% | **13%** |
| 20-24 j | 19% | 9% | **14%** |
| 25-29 j | 14% | 11% | **12%** |
| 30-34 j | 10% | 11% | **10%** |
| 35-39 j | 8% | 11% | **10%** |
| 40-44 j | 8% | 13% | **10%** |
| 45-49 j | 7% | 17% | **12%** |
| 50-54 j | 5% | 10% | **7%** |
| 55-59 j | 3% | 6% | **4%** |
| 60j en ouder | 2% | 7% | **5%** |
| | 100% | 100% | **100%** |

Tabel 3: leeftijd van de bellers en de mailers

In de totalen van bellers en mailers, steken twee leeftijdsgroepen boven de rest uit: jongeren van vijftien tot dertig jaar vertegenwoordigen 39% van al wie contact neemt, terwijl veertigers goed zijn voor 24%.

## Doelgroep

Uiteraard hangen de leeftijdscategorieën sterk samen met de doelgroepen die een beroep doen op De DrugLijn. Sinds de oprichting van de lijn en tot 2008 vormden ouders de grootste groep. Naarmate het aantal e-mails toenam, steeg echter het percentage (ex-)gebruikers dat De DrugLijn contacteert. Ze vormden immers altijd al de grootste groep binnen het groeiend aantal mailers. Het minder directe contact bij e-mails werkt blijkbaar drempelverlagend voor deze doelgroep.
Ook in 2012 groeide hun aandeel. Dat maakt dat ze steeds explicieter de grootste groep zijn geworden: meer dan drie contacten op tien in 2012 waren met (ex-)gebruikers.

Aan de telefoon vormen ouders nog steeds de grootste groep. Mailen spreekt hen blijkbaar veel minder aan en dat maakt dat het totale percentage ouders de laatste jaren teruggevalt. In 2012 daalde het van 24% naar 21%.

Tegenover die daling staat dan weer een toename van het percentage 'gerelateerden' (dat zijn broers, zussen, partners, familieleden, maar ook vrienden of kinderen van gebruikende ouders). De totalen in tabel 4 tonen dat zij in 2012 met 23% de tweede grootste doelgroep zijn geworden. In tegenstelling tot ouders mailen zij procentueel gezien zelfs iets vaker dan dat ze bellen. Binnen de groep van gerelateerden steeg in 2012 vooral het aantal contacten met kinderen van gebruikende ouders.

| Wie nam contact op met De DrugLijn | (e-mail) | (telefoon) | totaal |
|---|---|---|---|
| (ex-/ooit-)Gebruiker | 33% | 29% | **31%** |
| Ouder | 10% | 32% | **21%** |
| Gerelateerde (o.a. partner, broer/ zus, vriend) | 24% | 23% | **23%** |
| Scholier/studenten of geïnteresseerde | 23% | 4% | **13%** |
| Intermediaire hulpverlening | 3% | 6% | **5%** |
| Intermediaire preventie | 6% | 4% | **5%** |
| Andere | 1% | 2% | **2%** |
| | 100% | 100% | **100%** |

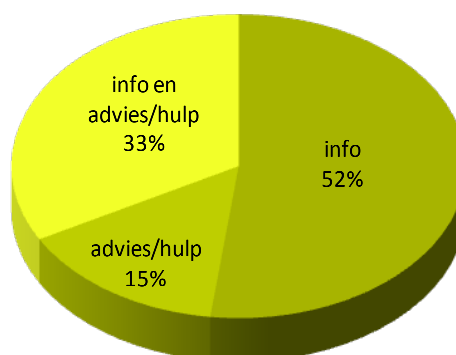
Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

# Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

**Nogal wat mensen die bij De DrugLijn aankloppen, zoeken steun of advies bij alcohol- of andere drugproblemen. Anderen zijn op zoek naar informatie over specifieke kenmerken en eigenschappen van een bepaalde drug. Ook vragen naar de mogelijkheden op vlak van hulpverlening en preventie komen dagelijks aan bod.**

Van elke beantwoorde vraag wordt genoteerd of de focus op informatie, dan wel op hulp en/of advies ligt. Het resultaat daarvan is af te lezen in grafiek 3.
De cijfers illustreren dat De DrugLijn een breed gamma aan vragen beantwoordt. De lijn is geen informatielijn zonder meer, maar is evenmin een noodlijn of hulplijn. In de praktijk nemen mensen zowel met info- als met hulpvragen contact met de lijn.

Bij het grootste aantal vragen wil de beller of mailer vooral informatie inwinnen. Toch neemt het percentage vragen naar advies en/of hulp geleidelijk aan toe. Op twee jaar tijd steeg het van 10% naar 15%.
Het gebeurt overigens wel vaker dat achter een aanvankelijk informatief contact uiteindelijke een hele problematiek (en bij uitbreiding ook een vraag naar hulp) schuilgaat. Dergelijke contacten waarin zowel naar informatie als advies en/of hulp gevraagd werd, waren in 2012 goed voor een derde van alle vragen.




Grafiek 3: aard van de vragen aan De DrugLijn

De aard van de vragen verschilt ook tussen telefoongesprekken en e-mailvragen. Voor velen voelt e-mail aan als een medium om informatie mee in te winnen. Toch is het percentage advies- en/of hulpvragen via mail quasi even hoog als aan de telefoon. Het stijgt ook met de jaren: in 2010 waren 9% van de e-mails pure advies- of hulpvragen; in 2011 nam dat toe tot 13% en in 2012 tot 14%. De e-mailservice wordt dus steeds geschikter bevonden als kanaal om ook zorgen en gevoelens te delen en bij uitbreiding hulp en advies in te winnen.

1

In zes telefoongesprekken en e-mails op tien werd specifieke **informatie over drugs** gevraagd. Logischerwijs gaat het daarbij vooral over de algemene effecten en risico's. Ook vragen over de opspoorbaarheid van drugs in bloed, urine en speeksel scoren jaar na jaar hoog (17%). Het is een onderwerp dat vaak aangekaart wordt door enerzijds (ex-)gebruikers die weten of vrezen dat ze getest zullen worden en anderzijds door ouders of familieleden met vermoedens van druggebruik. Een daarbij aansluitend onderwerp zijn vragen naar signalen van druggebruik (16%). Dat soort vragen wordt eveneens vaak door ouders en familieleden gesteld.

Een ander aspect dat hoog scoort is wetgeving omtrent alcohol en andere drugs. Met name (ex-)gebruikers snijden dat onderwerp vaak aan. Juridische vragen worden meer via e-mail dan aan de telefoon gesteld. Dat geldt voor wel meer gevoelige thema's. Zo illustreert tabel 5 dat ook het percentage vragen over de risico's van drank, drugs en pillen bij zwangerschap hoger ligt bij e-mailvragen. Het illustreert nogmaals dat de afstand die eigen is aan online contact niet zozeer als een hinderpaal, maar eerder als een veilige buffer wordt ervaren.

| Productinformatie | e-mail | telefoon | totaal |
|---|---|---|---|
| Algemene effecten en/of gevaren | 44% | 46% | **45%** |
| Bloed-, urine- en speekseltests | 17% | 19% | **17%** |
| Wetgeving | 17% | 15% | **16%** |
| Signalen van gebruik | 6% | 19% | **14%** |
| Afkickverschijnselen | 8% | 12% | **10%** |
| Manieren van gebruik | 11% | 13% | **12%** |
| Productcombinaties | 5% | 6% | **5%** |
| Uitzicht | 2% | 5% | **4%** |
| Vervangende medicatie | 2% | 3% | **3%** |
| Samenstelling | 3% | 1% | **2%** |
| Overdosis | 2% | 2% | **2%** |
| Zwangerschap | 3% | 1% | **2%** |
| Prijzen | 0% | 1% | **1%** |
| Medicinaal gebruik | 1% | 1% | **1%** |
| Andere (bvb. straattaal) | 4% | 3% | **3%** |

Tabel 5: vragen naar productinformatie

Noot: In een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één vraag naar productinformatie aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

2

Contact nemen met De DrugLijn is vaak een eerste stap voor mensen die op zoek zijn naar **preventie- en hulpverleningsmogelijkheden**. Vragen daaromtrent kwamen aan bod in 53% van alle contacten. In e-mailvragen kwamen ze even vaak voor als aan de telefoon.
In 74% van de gevallen ging het om een vraag naar een adres voor hulpverlening of zelfhulp. Vragen over preventie en documentatievragen vormden samen zo'n 10%. Tot slot valt op dat 13% van deze vragen te maken hadden met de werking en het aanbod van De DrugLijn zelf. Dergelijke vragen kunnen bijvoorbeeld komen van kandidaat-vrijwilligers.

Vragen naar preventie en hulp leiden quasi altijd tot een of meerdere doorverwijzingen. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, soms zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Dat alles maakt dat in 2012 in 63% van alle gesprekken en e-mails doorverwezen werd. Omdat er per contact vaak meer dan een doorverwijzing gebeurde, ging het in het totaal om 5.139 verwijzingen.

Tabel 6 illustreert dat het daarbij vooral ging om centra voor ambulante drughulpverlening. Ook naar allerhande eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld een huisarts) wordt regelmatig verwezen. Andere hulpvormen waar regelmatig naar doorverwezen wordt, zijn residentiële hulpverleningscentra, algemene eerste-lijnsdiensten, info- en welzijnscentra en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. Ook het belang van zelfhulpgroepen mag niet onderschat worden. Verwijzingen naar websites van externen tot slot, gebeuren vooral bij e-mailvragen.

| Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar... | e-mail + telefoon |
|---|---|
| ambulante drughulp | **34%** |
| algemene eerstelijnsinstanties | **26%** |
| residentiële drughulp | **14%** |
| welzijnscentra en infodiensten | **14%** |
| zelfhulpgroepen | **7%** |
| DrugLijn back office + VADvzw | **5%** |
| ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek) | **5%** |
| preventiediensten | **2%** |
| websites van exterenen | **11%** |

Tabel 6: doorverwijzingen

## 3

Doordat ze zo'n laagdrempelige positie inneemt, vervult De DrugLijn een belangrijke rol in het bieden van emotionele opvang. In 68% van alle e-mailvragen en in 87% van alle gesprekken kwamen **relationele of emotionele problemen** aan bod. Het vaakst gaat het daarbij om problemen waar-onder mensen leiden door hun eigen gebruik (32%). Proble-men in de ouder-kindrelatie kwamen in 2012 in 30% van de gevallen aan bod. Ook problemen in de partnerrelatie (12%) of in ruimer familieverband (8%) kwamen regelmatig ter sprake. Overigens valt op dat de ouder-kindrelatie veel vaker aan de telefoon aan bod kwam, terwijl problemen in de partnerrelatie vaker in e-mails werden aangekaart.

| Relationele en emotionele problemen | ✉ | ☎ | totaal |
|---|---|---|---|
| omtrent het eigen gebruik | 38% | 27% | **32%** |
| ouder-kind-relatie | 20% | 37% | **30%** |
| partner-relatie | 15% | 11% | **12%** |
| familiale relatie | 8% | 8% | **8%** |
| relatie op school, werk of in vrije tijd | 8% | 4% | **6%** |
| vriendschapsrelatie | 5% | 5% | **5%** |
| persoonlijke problematiek | 3% | 6% | **5%** |
| in een patiënt-/cliëntrelatie | 3% | 5% | **4%** |
| andere relatie | 3% | 2% | **2%** |

Tabel 7: relationele en emotionele problemen

Noot: In een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één vraag naar productinformatie aan bod komt. Daarom ligt de som van de percen-tages hoger dan 100.

Tabel 7 toont aan dat relationele en emotionele problemen zeker niet alleen via de telefoon aangekaart worden. Nogal wat mensen hebben er nood aan om hun verhaal 'neer te typen'. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via een telefoongesprek.



# Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

**Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie de DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan een of ander product.**

In meer dan acht op tien telefoongesprekken en e-mails kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vraagt iemand bijvoorbeeld gewoon een adres voor hulp of algemene informatie over drugs.

Tabel 8 somt op over welke drugs het in 2012 ging en toont in welke mate dat het geval was. Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers van het druggebruik in Vlaanderen. De mate waarin een drug gebruikt wordt en de mate waarin daarover vragen gesteld worden aan de DrugLijn, zullen wel verband houden met elkaar, maar het blijven twee verschillende dingen.

| Als drugs ter sprake kwamen, ging het om... | | | totaal |
|---|---|---|---|
| Cannabis | 29% | 41% | **36%** |
| Alcohol | 32% | 29% | **30%** |
| Cocaine | 11% | 18% | **15%** |
| Medicatie | 9% | 12% | **10%** |
| Speed | 6% | 9% | **7%** |
| XTC | 7% | 4% | **6%** |
| Heroine | 3% | 5% | **4%** |
| Gokken | 2% | 3% | **2%** |
| GHB | 2% | 2% | **2%** |
| Methadon en buprenorfine | 2% | 2% | **2%** |
| Tabak | 1% | 1% | **1%** |
| Smartdrugs, ecodrugs | 1% | 1% | **1%** |
| Vluchtige snuifmiddelen en poppers | 1% | 1% | **1%** |
| LSD, paddenstoelen en andere hallucinogenen | 1% | 1% | **1%** |
| Internet, gaming | 1% | 0% | **1%** |
| Ketamine | 1% | 0% | **1%** |

Tabel 8: aan bod gekomen producten

Noot: In sommige e-mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. In andere mails of gesprekken kan meer dan één product aan bod komen. Daarom ligt de som van de percen-tages hoger dan 100.

- Zolang De DrugLijn al bestaat is **cannabis** de meest besproken drug. De laatste jaren schommelt het percentage vragen rond 35 à 36%. Cannabis komt steevast veel meer ter sprake aan de telefoon dan in e-mailvragen. Het gaat dan vooral om bezorgde ouders die bellen.

- De belangrijkste vaststelling uit 2012 slaat op alcohol. Het aantal vragen over alcohol neemt al jaren toe, maar kende in 2012 een echt uitgesproken toename. Het percentage vragen steeg op een jaar tijd van 26% naar 30%. Opmerkelijk daarbij is dat bij e-mailvragen alcohol de meest vermeldde drug is geworden. Het is een mooi bewijs dat steeds meer mensen beseffen dat ze bij De DrugLijn terecht kunnen voor vragen over zowel drank, drugs, pillen als gokken.

- **Cocaïne** is een drug die al jaren sterk in de publieke aandacht staat. Vijf jaar terug piekte het aantal vragen over die drug op 17%. Sindsdien viel dat aandeel terug tot 15%. Cocaïne komt vaker aan bod aan de telefoon dan via e-mail.

- Het percentage vragen over **medicatie** evenaarde in 2010 het percentage vragen over cocaïne. Ondertussen zit het in dalende lijn. Toch vormen slaap- en kalmeringmiddelen, pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en andere psychoactieve medicatie samen de vierde meest vermeldde producten bij De DrugLijn.

- Het percentage vragen over **XTC** maakt een omgekeerde beweging. Maar ook al nam de voorbije twee jaar het percentage vragen over deze partydrug opnieuw toe, het ligt de helft lager dan tien jaar terug.

- Een drug die vaak minder aandacht krijgt is speed. Het percentage vragen over deze drug daalde in 2012. Toch krijgt De Druglijn steevast meer vragen over speed dan over XTC of heroïne.

- Voor de overige drugs in het lijstje doen zich weinig echte verschuivingen voor. Ofwel blijft het percentage erg beperkt maar stabiel (bijvoorbeeld GHB, LSD en ketamine), ofwel kent het een lichte daling (bijvoorbeeld heroïne en gokken).

Sommige producten zijn niet vermeld in tabel 8. Het aantal vragen over bijvoorbeeld doping of research chemicals bedraagt hoogstens een paar tientallen, wat te weinig is om in procenten weer te geven.

# Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

**De vragen die De DrugLijn krijgt, houden vaak verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het alcohol- of ander druggebruik van de beller of mailer zelf, maar nog vaker gaat het om het gebruik van een persoon uit diens omgeving.**

De DrugLijn brengt in kaart over welk soort gebruik men contact neemt. In 20% van de gevallen blijkt dat te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of experimenteel gebruik. 19% van de contacten omtrent iemands gebruik slaan op regelmatig gebruik van drank, drugs of pillen. In 56% van de contacten betreft het (vaak langdurig) problematisch gebruik en in 5% gaat het om herval of een vermoeden van herval.

Alcohol- en ander druggebruik in de bevolking ligt hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat blijkt ook uit de contacten met De DrugLijn. Van alle gebruikers waarover men contact neemt, blijkt 69% een man en slechts 31% een vrouw te zijn. Voor de groep alcoholgebruikers is de geslachtsverhouding iets meer in balans (60% mannen tegenover 40% vrouwen). Bij sommig medicatiegebruik zoals slaap- en kalmeringsmiddelen is de verhouding quasi fifty-fifty.

Van drug tot drug zijn er grote verschillen in de leeftijd van de gebruikers waarover men belt of mailt. Cannabisgebruikers waarover men contact neemt zijn in 72% van de gevallen tussen 15 en 25 jaar oud. Voor alcoholgebruikers liggen de cijfers heel anders: 15- tot 25-jarigen vormen slechts 12%. Voorts gaat het in 10% van de gevallen om late twintigers (van 25 tot 30 jaar). Dertigers, veertigers en vijftigers zijn goed voor respectievelijk 20%, 21% en 23% van de contacten.
Als in verband met cocaïnegebruikers vragen gesteld worden, gaat het vooral om twintigers (44%) en dertigers (37%).

Er blijkt ook een sterk verband te bestaan tussen de doelgroep die belt of mail omtrent iemands gebruik en over welke drug het dan gaat. Tabel 9 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde drugs. Hij illustreert dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik, terwijl partners zowel omwille van alcohol-, cannabis- als cocaïnegebruik contact nemen. Bij andere gezins- en familieleden gaat het vaak om cannabisgebruik en in iets mindere mate om alcoholgebruik. Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij meer dan 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van de ouder.

| Belangrijkste doelgroepen | Alcohol-gebruik | Cannabis-gebruik | Cocaïne-gebruik |
|---|---|---|---|
| Ouders nemen contact omwille van | 8% | 58% | 11% |
| Partners nemen contact omwille van | 32% | 25% | 18% |
| Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van | 85% | 2% | 1% |
| Overige familie neemt contact omwille van | 26% | 30% | 17% |
| Vrienden nemen contact omwille van | 27% | 24% | 15% |
| Gebruikers nemen contact omwille van | 25% | 29% | 12% |

Tabel 9: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?



# Websitebezoek blijft pieken

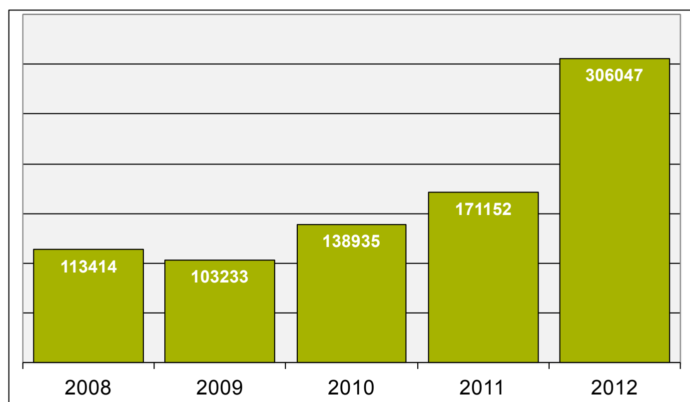
**In de voorbije jaren werd het succes van de DrugLijnwebsite alsmaar bepalender voor de totale werking van de lijn. Meer mensen dan ooit vinden de weg naar De DrugLijn via het internet. Mede daardoor wordt online contact nemen met de lijn alsmaar belangrijker.**

Sinds de compleet vernieuwde website in 2010 gelanceerd werd, kennen de bezoekersaantallen een hoge vlucht. De tijd en energie die destijds gestoken werd in de aanmaak van een gebruiksvriendelijke site, werpt duidelijk vruchten af.

Maar ook vandaag nog wordt continu gewerkt aan de verdere uitbouw van de site.
Sinds 2010 is www.druglijn.be uitgegroeid tot het platform voor de sensibiliserende campagnes die binnen VAD ontwikkeld worden. Dat heeft ook tot gevolg dat een aantal oudere campagnesites gaandeweg stopgezet worden en dat hun relevante content voortaan een plaats krijgt op de DrugLijnsite.
In 2012 vonden niet minder dan vier nieuwe campagnes hun thuis op de site: 'lachen/muziek/voetbal is mijn drug', 'studenten amuseren zich ook zonder alcohol', de campagne omtrent zwangerschap 'de mooiste start begint met een stop' en een campagne gericht op kinderen van ouders met afhankelijkheidsproblemen 'als je ouder drinkt of drugs gebruikt'.

Gekoppeld aan die campagnes werd de website inhoudelijk uitgebreid met nieuwe informatie voor feestvierders, studenten en omtrent het thema zwangerschap.

Al die inspanningen missen hun effect niet: na een stijging van het aantal bezoekers in 2011 met 23%, nam het aantal in 2012 nog verder toe. Over het hele jaar beschouwd werd de site maar liefst 306.047 keer bezocht. Dat is een toename met 79% op een jaar tijd. Al die bezoekers zorgden voor een totaal van 1.177.061 bekeken pagina's. Dat is 64% meer dan in 2011.




Grafiek 4: evolutie aantal bezoekers www.druglijn.be

# Tevreden mailers

**De beantwoorders besteden veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elke e-mailvraag. Om na te gaan of de service aan de verwachtingen voldoet, wordt elk jaar via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar de mening van de mailers. De gemiddelde tevredenheidsscore die De DrugLijn in 2012 kreeg toegekend bedroeg 8,83 op 10.**

Dat getal ligt in de lijn met voorgaande jaren en lijkt erop te wijzen dat de kwaliteit niet te lijden heeft onder de grote toename van het aantal e-mails.
90% of meer van de respondenten vond het mailantwoord persoonlijk genoeg, lang genoeg en aangenaam van toon. De mailservice scoorde ook goed op vlak van de anonimiteit (90% vond die voldoende of helemaal gegarandeerd) en de termijn waarbinnen geantwoord werd (91% vond die voldoende of helemaal volstaan).

82% voelde zich voldoende of helemaal verder geholpen met het antwoord. Dat cijfer bewijst dat e-mail een zinvolle methodiek is om mensen met vragen over drank, drugs, pillen en gokken verder te helpen. Op de vraag of ze met hun vraag ook zouden bellen in plaats van te mailen, antwoordde 21% dat ze dit niet zouden doen. Dat illustreert dan weer dat de e-mailservice een specifieke doelgroep bereikt voor wie het directere telefonische contact geen optie is.

Appreciatie voor de expertise van De DrugLijn op vlak van e-mailbeantwoording kwam er ook uit een heel andere hoek. De opleiding Sociaal Werk van de Arteveldehogeschool deed in 2012 volop beroep op De DrugLijn bij de ontwikkeling van Optim@il, een methodiek voor e-mailhulpverlening in het welzijnswerk.

# Aanbod aan online tests en zelfhulp blijft groeien

**Sinds 2008 heeft De DrugLijn een gamma van gratis online tools ter beschikking van gebruikers van drank, drugs en pillen. Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee men kan inschatten hoe riskant zijn gebruik is) en online zelfhulpprogramma's.**

Eind 2011 omvatte het aanbod van De DrugLijn in totaal zes kennistests, elf zelftest en twee onlinezelfhulpprogramma's (een voor cannabisgebruikers en een voor cocaïnegebruikers) die hun gebruik willen terugschroeven of stopzetten.

In januari 2012 kwamen er twee zelftests bij: een voor minderjarige alcoholgebruikers en een voor minderjarige cannabisgebruikers.

De tests en zelfhulmodules werden ontwikkeld in het kader van projecten die in 2011 afliepen. Mede omdat er sindsdien geen bekendmakingsbudget meer voorhanden is, doet zich een daling voor in hoe vaak de tools gebruikt worden. Toch blijven er jaarlijks tienduizenden mensen een beroep op doen.

| | zelftest | kennistest |
|---|---|---|
| Alcohol | 20 465 | 13 729 |
| Cannabis (gemakkelijke versie) | 6 156 | 3 294 |
| Cannabis (moeilijke versie) | - | 3 032 |
| Internet | 1 392 | - |
| Cocaïne | 1 048 | 1 237 |
| Gokken | 679 | 1 266 |
| Speed | 609 | - |
| Slaap- en kalmeermiddelen | 544 | - |
| Xtc | 740 | 1 283 |
| Gaming (sinds september 2011) | 1 034 | - |
| Alcohol (voor -18-jarigen) | 3 000 | |
| Cannabis (voor -18-jarigen) | 1 034 | |
| **Totaal** | **81 336** | **31 302** |

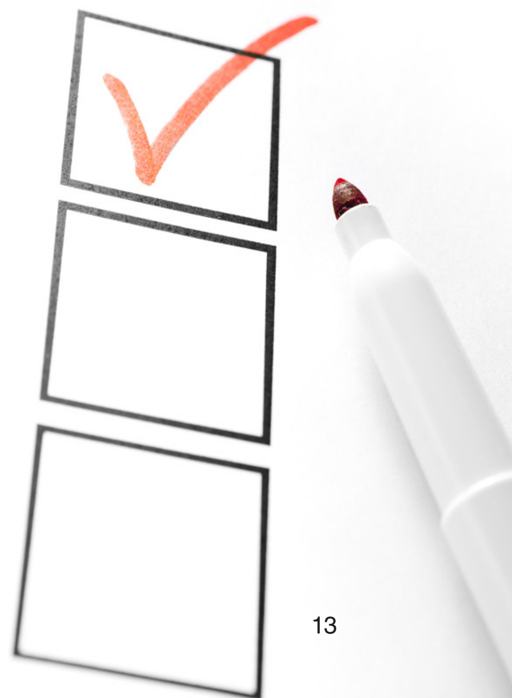
Tabel 10: aantal afgelegde online tests

Voor de zelfhulpmodule cannabis meldden zich 292 nieuwe gebruikers aan. Bij de zelfhulp cocaïne waren dat er 43. Deelname aan die zelfhulpprogramma's is niet alleen gratis, maar verloopt ook anoniem. Gebruikers gaan er volledig zelf mee aan de slag, zonder dat er een hulpverlener komt bij kijken. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die hen helpen meer zicht te krijgen op hun gebruik. Onder andere met het uitwerken van plannen, door afspraken te maken en het eigen gebruik in kaart te brengen, helpt het programma om het druggebruik stap voor stap onder controle te krijgen.

Meer dan tweederde van de gebruikers zijn mannen (van een paar procent bleef het geslacht onbekend). In de cocaïnemodule ligt het aandeel vrouwen wel iets hoger dan bij de cannabismodule. Ook de gemiddelde leeftijd ligt bij cocaïnegebruikers hoger. Meer gebruikers dan in voorgaande jaren stelden zich tot doel om volledig te stoppen.

| | zelfhulp cannabis | zelfhulp cocaïne |
|---|---|---|
| Aantal aangemelde gebruikers | 292 | 43 |
| Geslacht | 70% m / 28% v | 67% m / 33% v |
| Gemiddelde leeftijd | 26 j | 29 j |
| Aandeel dat wil stoppen | 63% | 86% |

Tabel 10: Deelnemers zelfhulpmodules



# Opmerkelijk in 2012

## 1 Stijging

Het aantal vragen aan De DrugLijn kende een opmerkelijke stijging. 2012 was het op een na drukste jaar ooit. Het totaal aantal telefoon- en Skypegesprekken, e-mail-vragen en chatcontacten steeg met 14% tot 6 561 beantwoorde vragen. Vooral de forse toename van het aantal e-mail vragen in de voorbije jaren valt op: dat nam toe van 1.803 in 2010 tot 3100 in 2012. Dat is een stijging met 72% op twee jaar tijd. De helft van de vragen aan De DrugLijn wordt inmiddels online gesteld.

## 2 Doelgroepen

De groep die het vaakst een beroep doet op De DrugLijn zijn (ex-)gebruikers met 30%. Ze vertegenwoordigen 32% van alle mailers en 29% van de bellers. Sinds 2012 vormen ouders niet langer de tweede grootste groep, maar wordt die plaats ingenomen door 'andere gerelateerden'. Ook zij mailen iets vaker (24%) dan ze bellen (23%). Ooit vormden ouders jarenlang de grootste groep. Aan de telefoon zijn ze dat nog steeds (32%), maar omdat slechts 10% van de mailers ouders zijn, vertegenwoordigen ze in de totalen nog slechts 21%.

## 3 Alcohol

Het aantal vragen over alcohol neemt al jaren toe, maar kende een opvallende stijging van 26% in 2011 naar 30%. in 2012. Bij e-mailvragen is alcohol zelfs de meest vermelde drug. Ook al blijft cannabis in het totaal de drug waaover De DrugLijn het meeste vragen krijgt (36%), de cijfers omtrent alcohol bewijzen dat de lijn er effectief is voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

## 4 Advies en hulp

52% van de vragen zijn bedoeld om informatie in te winnen. Het aantal vragen waarin naar een eerste advies of moge-lijkheden voor hulp wordt gevraagd, neemt echter toe. Dat geldt ook voor e-mailvragen naar hulp en advies. Een concreet gevolg daarvan is dat in 2012 in totaal 5.139 keer werd doorverwezen naar instanties voor preventie en hulpverlening bij alcohol- en andere drugproblemen.

## 5 Website

De DrugLijnwebsite wordt de laatste jaren alsmaar drukker geconsulteerd. Het aantal bezoekers steeg in 2012 met 79%. Het aanbod aan kennistests, zelftests en online zelfhulp op de site blijft het goed doen: meer dan 100.000 mensen testten hoeveel ze weten over diverse drugs, checkten aan de hand van een anonieme zelftest hoe riskant hun gebruik is of maakten gebruik van de online zelfhulpmodules om hun cannabis- of cocaïne-gebruik aan te pakken.

### Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Voor informatie, een eerste advies of voor adressen voor hulp en preventie.
Anoniem, objectief en zonder te oordelen of veroordelen.

### Bel 078 15 10 20

- ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
- vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

### Neem contact via www.druglijn.be

- stel je vraag via mail, Skype of chat
- je krijgt steeds een persoonlijk antwoord

**Redactie**
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

**Lay-out**
Greet Van Holsbeek, VAD

**Verantwoordelijke uitgever**
F. Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel


VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be



